

NVI: Onderstaand treft u de antwoorden per 01-04-2020 van Ksa aan inzake de aanbesteding Hosting, Functioneel en Technisch (Applicatie)beheer, Doorontwikkeling Centraal Register Uitsluiting KansSpelen (CRUKS)

Let op dat er een aangepaste bijlage 1 bij de vorige NVI's is bijgevoegd

De inschrijftermijn is, zoals reeds gecommuniceerd in de vorige NVI, mede gezien de latere uitkomsten van de stresstest en de huidige omstandigheden met twee weken verlengd tot **16 april 10 uur** .

Volg-nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
A	Proces	behandeld tijdens de pre-bid	Vragen worden tijdens de schouw niet beantwoord deze moeten worden gesteld in het kader van een nota van inlichtingen. Mogen er helemaal geen vragen worden gesteld?	Bij de Schouw mogen wel vragen worden gesteld over waar informatie te vinden is. Inschrijver kan zich niet beroepen op gegeven informatie tijdens de Schouw, indien er inhoudelijke vragen zijn dienen deze via TenderNed schriftelijk te worden gesteld
B	Inhoud	behandeld tijdens de pre-bid	Je kunt je vrijwillig inschrijven. Kan je je dan ook vrijwillig uitschrijven?	Het is mogelijk een vrijwillige registratie in te korten, maar de minimale registratietermijn is 6 maanden. Een onvrijwillige registratie kan door een speler wel worden bekeken, maar niet worden aangepast.
C	Inhoud	behandeld tijdens de pre-bid	Ik mag verwachten dat het wat uitgebreider getest wordt. Is er ook iets van een audit voor een beheerder? Voornamelijk omdat het gaat over persoonsgegevens gaat	Als het gaat over de software denken we vooral aan performance en stress testen. Als het gaat over de omgeving kan de KSA additionele audits laten uitvoeren.
D			Hebben jullie al een code review (bijvoorbeeld een SIG audit) uitgevoerd?	Het bouwteam CRUKS maakt gebruik van SonarCloud om "remote" code kwaliteitscontroles te doen. Er wordt nog overwogen om medio april een white box test uit te voeren.
E	n.a.v. schouw		Hoe is de connectie geregeld voor de beheerder en de Ksa-medewerker (SSO, VPN)	Er wordt gebruik gemaakt van een ‘Single Sign On’ koppeling over een VPN-verbinding
F	n.a.v. schouw		Hoe groot wordt de belasting van het systeem bij raadplegen,... (loader.io)	Dit is nu nog niet exact bekend, voor 20 maart 2020 is Ksa voornemens een stress test uit te voeren, de resultaten zullen worden gecommuniceerd aan de inschrijvers.
G	n.a.v. schouw		Wat voor rapportages moet het systeem kunnen genereren	Naast SLA rapportages die door leverancier moeten worden aangeleverd betreft dit gebruiksstatistieken en logging. Voor toekomst zijn er verschillende soorten rapportagewensen. Bijvoorbeeld voor de KSA medewerkers: Zoals hoeveel raadplegingen per aansluiting en hoeveel vrijwillig uitgesloten personen. Een onderdeel van het CRUKS systeem zullen de rapporten voor deze vraagstukken zijn. Voorsnog is hier geen technische oplossing voor bedacht. Dit is ook nog geen onderdeel van de aanstaande versie. Het systeem houdt wel zelf deze getallen bij.
	n.a.v. schouw		Wat te doen bij een Ddos aanval, mag de firewall beperkt worden tot de IP adressen van de vergunninghouders?	Dat mag. De firewall mag beperkt worden tot de IP adressen van de vergunninghouders. Dit moet dan wel goed opgenomen zijn in beheerprocedures zodat vergunninghouders soepel wijzigingen kunnen doorvoeren. Tevens dient dit in de aansluitvoorwaarden opgenomen te worden.
I	n.a.v. schouw		Hoe moeten kosten verrekend worden als er gedurende de overdracht aanpassingen gedaan moeten worden die meer aansluiten op de techniek en voorkeuren van de inschrijver.	Deze kosten dient u mee te nemen in uw projectkosten.
J	n.a.v. schouw		Hoe moet er met de planning en acceptatie omgegaan worden als externe koppelingen met 3e instanties zoals bij DigiD en BVBSN niet tijdig geregeld kunnen worden.	Indien door toedoen van de derde instanties van DIGID en BVBSN het project vertraagt zal de planning daarop worden aangepast en acceptatie plaatsvinden nadat ook derde instanties hebben geleverd. Dit betekent dat de duur van de wachtkamerovereenkomst ook verlengd wordt tot het moment van acceptatie.
K	n.a.v. schouw		Zijn er Stubs voor de koppelingen	Ja, deze stubs zijn lokaal in de docker containers (voor test) meegenomen. Er zijn dus geen externe stubs (connectiviteit wordt pas in integratie getest).
L	n.a.v. schouw		Wat moet de beheerorganisatie kunnen doen. Hoeveel (wat voor) telefoontjes verwacht de helpdesk.	De beheerorganisatie van Ksa is verantwoordelijk voor de werkzaamheden "buiten scope van leverancier" zoals genoemd in paragraaf 1.2 van het beschrijvend document, inclusief (zie ons antwoord op vraag 81) het afhandelen van specifieke gevallen of mogelijke incorrecte registraties die door de helpdesk van leverancier zijn doorverwezen naar Ksa. Zie voor het aantal calls naar de helpdesk ons antwoord op vraag 105
M	n.a.v. schouw		Zijn er speciale aansluitingen nodig voor de externe koppelingen (DigiD en BVBSN)?	Voor DigiD is geen aparte aansluiting nodig, deze communicatie gaat via internet. Voor de verbinding met de productieomgeving van BVBSN is een aansluiting op Gemnet nodig. De proeftuin-omgeving is bereikbaar via internet.
N	n.a.v. schouw		Zijn er security analyses gedaan op de docker containers? Hoe zit het met hardening?	Nee, en dat is op dit moment ook niet opgenomen in de planning. Basis image voor de docker containers is microsoft aspnet core buster-slim-3.1
O	n.a.v. schouw		Hoe wordt omgegaan met certificaten voor bv. data encryptie, authenticatie tickets, e.d.	Data at rest kan door de SQL server worden beveiligd. Authenticatie tickets moeten worden aangemaakt door de Persoon en Raadplegen services, terwijl de Vergunninghouder en Registratie service deze tickets moeten kunnen lezen (voor decryptie van authenticatie header). Waar de tickets opgeslagen zijn, en hoe deze in de container beschikbaar worden gemaakt is onderdeel van de aanbesteding.
P			Levert de KSA de CRUKS code inclusief de koppeling met de beheersvoorziening BSN, of dient deze nog door inschrijver geprogrammeerd en aangesloten te worden?	De fysieke aansluiting naar de productieomgeving van de BV BSN moet door de inschrijver gerealiseerd worden. (Aanvragen bij KPN.)
Q			Moet de inschrijvende partij een geaccrediteerde BIO norm geïmplementeerd hebben, of volstaat ook een ISO 27001 - 2017 en ISO 9001 - 2015 geïmplementeerde norm?	Ksa in het Beschrijvend Document opgenomen: Een inschrijver partij beschikt over een ISO 27001: laatste versie certificaat of een kwaliteitsmanagementsysteem waaruit blijkt dat de Inschrijver de volgende zaken heeft geborgd in zijn dienstverlening: adequate beveiliging van persoonsgegevens met een hoog risico. En een inschrijver beschikt over een ISO 14001: laatste versie certificaat of een milieumanagementsysteem waaruit blijkt dat de Inschrijver de volgende zaken heeft geborgd: energiezuinig datacenter. De certificaten of bewijsstukken kunnen na voornemen tot gunning worden opgevraagd door KSA. Er wordt van leveranciers niet verwacht dat hij een bewijs accreditatie van de BIO norm heeft. Wel gelden de eisen 2 t/m 6 als uitvoeringseisen.
1	Inhoud	Beschrijvend document, par. 1.2 Aanleiding, doel en beschrijving	De Ksa heeft het CRUKS in eigen beheer laten ontwikkelen en testen. Kunt u aangeven hoe u CRUKS heeft laten ontwikkelen, heeft uw eigen personeel CRUKS ontwikkeld, heeft u een bedrijf ingeschakeld of heeft u personeel ingehuurd?	Cruks is in eigen beheer door hiervoor ingehuurd personeel ontwikkeld.
2	Inhoud	Beschrijvend document, par. 1.2 Aanleiding, doel en beschrijving	Doorontwikkeling: applicatie ontwikkelingen waardoor de Voorziening CRUKS up to date blijft met betrekking tot vigerende wet- en regelgeving en de uitvoering van de taken van Ksa mogelijk blijft. Kunt u aangeven hoe de programmatuur is opgezet .a.v. wet- en regelgeving? Is de wet- en regelgeving gecodeerd of wordt gebruik gemaakt van functioneel te onderhouden beslisbomen, tabellen o.i.d.?	De applicatie bevat geen beslisbomen noch coderingen. De applicatie is opgezet in het kader van de Wet KOA, het resultaat is te vergelijken met een blacklist. Eventuele aanpassingen als gevolg van wijzigingen vallen onder additief onderhoud en zullen als wijziging middels een offerte worden aangevraagd.

3	Inhoud	Beschrijvend document, par. 1.2 Aanleiding, doel en beschrijving	Helpdeskdiensten voor: “en (aspirant) inschrijvers in CRUKS en geregistreerden in CRUKS. Deze doelgroep met mogelijk een gokverslaving kunnen bellen vanwege een registratie in CRUKS. Dit kan boze en/of emotionele reacties oproepen. Medewerkers van de Inschrijver moeten hiermee kunnen omgaan. Is bekend hoeveel(aspirant) inschrijvers op maandelijkse basis telefonisch contact zoeken met de helpdesk?	Er zijn 3 soorten gebruikers: vergunninghouders: * Technische vraagstukken omdat er problemen zijn om de raadpleeg API te gebruiken (verbindingen en/of certificaten) KSA medewerkers: * technische problemen (intranet applicatie niet bruikbaar) Spelers * technische problemen * Indien een speler niet kan spelen, dient er te worden uitgelegd hoe dit kan. Voor vragen over (gevolgen van) opname in CRUKS dient de leverancier door te verwijzen naar KSA
4	Proces	Beschrijvend document, beoordeling- en gunning	U beschrijft de beoordeling en gunning aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding. In bijlage 5 prijsformulier kunnen inschrijvers transitie- en projectkosten aangeven. Hoe zorgt u voor een correcte vergelijking van alle aanbiedingen als uw huidige leveranciers, bijvoorbeeld de huidige ontwikkelaar of beheerder van de applicatie, bepaalde transitie- en projectkosten niet of gedeeltelijk in rekening hoeven brengen?	De applicatie is op dit moment niet in productie, er is op dit moment geen beheerder. De huidige ontwikkelaars zijn niet beschikbaar voor inschrijvers op deze aanbesteding.
5	Inhoud	Beschrijvend document, par. 1.2 Aanleiding, doel en beschrijving - Dimensionering	In uw documenten geeft u indicaties van ken-/dimensioneringsgetallen om een indruk te geven van de applicatieomgeving. Graag ontvangen wij een overzicht van de groeiontwikkeling van de afgelopen jaren - indien van toepassing - en een minimale en maximale groei voor de komende jaren. Dit voor alle CRUKS “entiteiten”/onderdelen zoals aantal burgers, Ksa-medewerkers, beheerders, transacties per dag, koppelingen (intern en extern) en certificaten. Voor de helpdeskdienst graag de (meldingen, telefoongesprekken per uur/dag en emails per dag aangeven. Voor de "omvang" van de omgeving graag een schatting van de huidige en verwachte database- en netwerkverkeersomvang toevoegen.	Cruks is niet in gebruik en ook de wet is nog niet van kracht. Het is dus onbekend wat de werkelijk getallen zullen zijn. In het ontwerp zijn we uitgegaan van de volgende uitgangspunten en aannames: * De raadpleeg API is de meest gebruikte API. Bij elke keer toegang tot het pand van een landbased aanbieder en/of direct voorafgaand bij het spelen van een kansspel wordt deze API aangeroepen voor een speler * Het systeem moet overweg kunnen met 50 miljoen rekest op raadpleeg API per jaar * We verwachten een gemiddeld 107500 request op raadpleeg API op een dag * In incidentele gevallen (bijvoorbeeld bij een reclameactie bij online kansspelen) kan de piek naar 500.000 raadplegingen per dag gaan * De maximale response tijd van de raadpleegactie is 0,5 seconde. (zie eis 31 en 32 uit bijlage 4) * De minimale spelergegevens worden alleen bijgehouden in het systeem ten tijde van het uitgesloten zijn. Uitgangspunt is dat een speler gemiddeld 1 jaar is uitgesloten. * Gemiddeld zijn 5000 spelers uitgesloten op een moment. * Per registratie van een uitgesloten speler wordt een minimale set gegevens bijgehouden (+- 3 entiteiten met samen 20 attributen) Het is nog niet duidelijk wat de getallen zullen zijn zodra de wet KOA in werking treedt en er online kansspelen worden toegestaan. Daarom is in het Beschrijvend Document de gebruikscijfers van Zweden gegeven als indicatie.
6	Inhoud	Bijlage 7, kopje: “Waar staat CRUKS”	U geeft aan dat CRUKS (nu) bij een externe beheerder wordt gehost. - Wie is de huidige beheerder? - Is de huidige beheerder uitgesloten van deelname aan dit aanbestedingstraject? - Welke contractuele afspraken zijn er gemaakt over looptijd, ondersteuning bij overdracht, e.d.	Het systeem is nog niet in gebruik. Er is geen huidige externe beheerder
7	Inhoud	Bijlage 7, kopje: “Waar staat CRUKS”	U geeft aan dat CRUKS (nu) bij een externe beheerder wordt gehost. Is de applicatie op dit moment high available?	Nee. De applicatie wordt nog tot 30 april 2020 doorontwikkeld.
8	Inhoud	Bijlage 7, kopje: “Waar staat CRUKS”	U geeft aan dat CRUKS (nu) bij een externe beheerder wordt gehost. Welke onderdelen worden er door de externe beheerder gehost? OTAP, proeftuin, e.d.? Welke diensten levert de huidige beheerder? Ook de helpdeskdiensten voor (aspirant)inschrijvers?	Er is geen huidige beheerder. We verwachten dat de inschrijver ook wijzigingen gaat doorvoeren. Daarvoor is een OTAP omgeving nodig. De inschrijver zal dit zelf moeten inregelen. Op dit moment is er een OT omgeving in Azure (incl. CI/CD). De inschrijver dient daarnaast de proeftuin voor vergunninghouders (o.a. A) en de P in te regelen.
9	Inhoud	Bijlage 7, documentatie en begrippen	Welke architectuur-, interface-, test-, technische of functionele (beheers-)documentatie is er?	* Architectuurplaat met systeemcomponenten en verbanden. * Functionele specificaties op basis van usecases, waarbij de usecases relateren aan systeemcomponenten. * Beschrijving van alle services (OpenAPI 3.0 formaat) * Testplan, scenario's, o.a. beschreven in Azure Devops Testplan * Beschrijving huidige testomgeving in Kubernetes/Azure * Overzicht van non-functionals * Aanvullende requirements omtrent kwaliteitskenmerken
10	Inhoud	Bijlage 7, documentatie en begrippen	Welke documenten moet er nog worden gemaakt en wordt dat van het huidige team of van de toekomstige leverancier verwacht?	Leverancier kan er vanuit gaan dat de documentatie voor de software compleet is. Voor de documentatie van de technische omgeving dient leverancier zelf zorg te dragen.

11	Inhoud	Bijlage 7, documentatie en begrippen	Wat is een vergunde aanbieder? Graag voorbeelden van binnenlandse en buitenlandse vergunde. - Hoe kan worden vastgesteld dat een organisatie een geldige vergunning heeft? - Welke functionaliteit is nodig indien een vergunning vervalt of (tussentijds) wordt ingetrokken?	Een vergunde aanbieder is een aanbieder met een kansspelvergunning. Met betrekking tot CRUKS zijn er straks drie groepen vergunde kansspelaanbieders relevant: - landbased aanbieders zoals Holland Casino - aanbieders van online kansspelen (aantal nog onbekend, verwacht aantal vergunningaanvragen is 100) - aanbieders van speelautomatenhallen (aantal is ongeveer 300) De eerste twee categorieën hebben (straks) een vergunning van de Kansspelautoriteit. De laatste groep heeft een voor CRUKS relevante vergunning van de gemeente waar deze aanbieders gevestigd zijn (aanwezigheidsvergunning). Dit is de reden dat de Ksa niet precies weet hoeveel en welke dit allemaal zijn. Op dit moment zijn er, voor zover bekend bij de Ksa, uitsluitend Nederlandse aanbieders vergund. Sommige aanbieders maken wel deel uit van een groot buitenlands bedrijf. Voorbeelden van reeds nu vergunde aanbieders zijn: - Holland Casino - JVH Gaming - Janshen Hahnrathts Group - Merkur Gaming Netherlands (onderdeel van de Duitse Gauselmann Group) - Novomatic Netherlands (onderdeel van het Oostenrijkse Novomatic-Gruppe) - Casino Sluis Hier komt dus een nog onbekend aantal vergunninghouders bij, die een vergunning voor het aanbieden van online kansspelen zullen krijgen. Omdat de vergunningverlening nog niet is gestart is ook nog niet bekend hoeveel en welke aanbieders dat precies zijn. Alle aanbieders hebben een vergunning van de Kansspelautoriteit, met uitzondering dus van de speelautomatenhallen, zij moeten een aanwezigheidsvergunning hebben van de gemeente waar ze gevestigd zijn. Op het moment dat een aanbieder een vergunning krijgt van de Kansspelautoriteit zullen ze een services certificaat moeten aanvragen van de PKI Overheid. Dit certificaat (zonder de private key uiteraard) moet worden opgestuurd naar de beheerder, die deze vervolgens in de applicatie kan laden. De applicatie controleert het certificaat, en geeft op basis van de instellingen van de aansluiting toegang tot de proeftuin of tot de productieomgeving. Als een vergunning tussentijds wordt ingetrokken, wordt de aansluiting van een einddatum voorzien, waarna inloggen met het certificaat niet meer mogelijk is. Al deze instellingen worden gedaan via de interface van de beheerder.
12	Inhoud	Bijlage 7, Figuur 2 applicaties en services - Responsetijden	Welke eisen zijn er m.b.t. de maximale responsetijden voor de userinface, en service API's?	Zie eis 31,32 en wens 33,34 van bijlage 4
13	Inhoud	SLA en KPI's	In bijlage 4 beschrijft u de model SLA. Kunt u de begrippen verduidelijken die u gebruikt onder de kwantitatieve normering van de kwaliteitseisen? Mogelijk dat u dit ook kunt concretiseren met KPI's die u hiervoor wenst te hanteren.	De relevante minimale set aan kwantitatieve normeringen waaraan gerefereerd wordt in bijlage 4: tabblad 2 staan als service levels in bijlage 4: programma van eisen en wensen (tabblad 1). Partijen kunnen bij het opstellen van de SLA aanvullende service levels overeen komen.
14	Inhoud	SLA en KPI's	In meerdere documenten is sprake of verwijzing naar SLA en KPI's. Welke eisen zijn er m.b.t. de KPI's en de rapportage daarvan, anders dan de algemene beschrijving model SLA (bijlage 4)?	In tabblad 1 van bijlage 4: programma van eisen en wensen zijn deze vermeld. (de model SLA staat in tabblad 2)
15	Inhoud	Bijlage 7, CRUKS test(omgeving)	Zijn er al penetration-testen uitgevoerd? Zo ja, wat zijn de resultaten?	Nee. Er zijn nog geen penetration tests uitgevoerd
16	Inhoud	Bijlage 7, CRUKS test(omgeving)	Is de applicatie al getest met de op dit moment verwachte maximale load? Zo ja, wat zijn de uitkomsten?	Nee, voor 20 maart 2020 is Ksa voornemens een stress test uit te voeren, de resultaten zullen worden gecommuniceerd aan de inschrijvers.
17	Inhoud	Bijlage 7, CRUKS test(omgeving)	Welke tools en versies/edities daarvan zijn gebruikt voor (ontwikkeling) testen, build en release van de applicatie?	VisualStudio 2019 / .Net core 3,1 / Net standard 2.1 / Xunit / Katalon versie 7.2 of hoger / kubernetes 1.14 / Azure DevOps / Git op Azure / Enterprise Architect versie 15 /
18	Inhoud	Bijlage 7, CRUKS test(omgeving)	Zijn er unittests beschikbaar? Zo ja, wat is de code coverage?	Ja deze zijn beschikbaar. De code coverage is 95% / Combinatie katalon en Unit testen
19	Inhoud	Bijlage 7, CRUKS test(omgeving)	Zijn er verplichte testen voor de software en/of infrastructuur? Zo ja, welke?	Voor beantwoording van deze vraag is het van belang of we uitgaan van het moment dat de aanbesteding nog 'loopt' of van het moment waarop de eerste gunning heeft plaatsgevonden. Gedurende de looptijd van de aanbestedingsprocedure zijn er geen testen verplicht. Direct na gunning (en inrichting infrastructuur etc. bij de vergunde partij) kan een performance test en een security test door de Ksa worden geëist.
20	Inhoud	Bijlage 7, CRUKS applicatieomgeving	Welke eisen en wensen zijn er met betrekking tot het eventueel gebruik van private Cloud indien een of meer van de bestaande OTAP-omgevingen naar de Cloud mag worden gemigreerd?	De eisen en wensen vloeien voort uit privacy wetgeving en de eisen en wensen uit Bijlage 4 en hetgeen is opgenomen in het beschrijvend document.
21	Inhoud	Bijlage 7, CRUKS applicatieomgeving	Voorziet u in de implementatieperiode en de eerste maanden na de ingebruikname wijzigingen in wet- en regelgeving? Klopt onze aanname dat Ksa (bijv. de product owner) de inschrijver informeert en instrueert over (voorgenomen) wijzigingen in wet- en regelgeving?	Nee, er worden in de implementatieperiode en de eerste maanden na in gebruikname geen wijzigingen in wet- en regelgeving van KOA voorzien. Ja, uw aanname klopt, de Ksa (via de productowner) informeert en instrueert de inschrijver over (voorgenomen) wijzigingen in wet- en regelgeving.
22	Inhoud	Bijlage 7, CRUKS applicatieomgeving	Is er mogelijk op dit moment sprake van een technical debt? Zo ja, waaruit bestaat deze?	Nee, er is geen sprake van een technical debt.
23	Inhoud	Bijlage 7, CRUKS applicatieomgeving	Welke non functional requirements zijn er? O.a. ondersteuning browserondersteuning, device ondersteuning, responsive layout, response tijden, etc.	zie de service levels in bijlage 4. De applicatie is "responsive" met ondersteuning voor de laatste twee versies van alle gangbare browsers (waaronder Edge, IE, Safari, Firefox, Chrome)

24	Inhoud	Bijlage 7, CRUKS applicatieomgeving - programmeertalen	Welke programmeertalen zijn toegepast in CRUKS?	C# (Katalon is Java based, scripts zijn in groovy)
25	Inhoud	Bijlage 7, CRUKS applicatieomgeving - frameworks	Welke frameworks en versies daarvan worden in de frontend en backend van de afzonderlijke componenten gebruikt?	Backend: .Net core 3.1, .net standard 2.1. Frontend: vuejs, typescript
26	Inhoud	Bijlage 7, CRUKS applicatieomgeving	Kan opdrachtgever aangeven in welke mate (b.v. aantal uren per week) de Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie (OTAP) omgevingen worden gebruikt? Zijn er naast de OTAP-omgevingen nog andere omgevingen in gebruik?	Voor de P-omgeving zie bijlage 4. De overige omgevingen worden alleen gebruikt bij wijzigingen en testen. Nee, NB de proeftuin voor vergunninghouders is onderdeel van de P-omgeving voor Ksa
27	Inhoud	Bijlage 7, CRUKS applicatieomgeving	Graag ontvangen we een complete en gedetailleerde beschrijving van de reeds uitgevoerde project en releases in termen van besteden uren, opgeleverde aantal sourcecoderegels, aantal opleveringen en (productie-)versies.	Momenteel wordt er ontwikkeld; er zijn nog geen releases geweest. Naar verwachting is er 1400 uur besteed.
28	Inhoud	Bijlage 7, CRUKS applicatieomgeving	Graag ontvangen we een complete en gedetailleerde oplossingsbeschrijving van de infrastructuur (minimaal: virtualisatie hosts, VM, netwerkelementen, monitoring, beveiliging en gebruikte capaciteiten zoals netwerkbandbreedte, diskomvang).	Het systeem is niet in productie, deze gegevens zijn niet beschikbaar. Voor 20 maart 2020 ontvangt u indien mogelijk de resultaten van een stresstest.
29	Inhoud	Bijlage 7, CRUKS applicatieomgeving	Graag ontvangen we een complete en gedetailleerde oplossingsbeschrijving van de gebruikte ontwikkel en testtools, software (minimaal: ontwikkelten (naast .Net) , frameworks, API- en interfacebeschrijvingen).	De architectuurplaat laat de oplossingsrichting zien. Hierbij is gekozen voor een microservices architectuur, die bestaat uit twee delen. Deel 1 is alles wat te maken heeft met registratie, deel 2 gaat over raadplegen. Deel 1 bevat persoonsgegevens, zoals BSN nummers, e.d. Deel 2 verwerkt deze informatie wel, maar slaat deze niet op. Gebruikte tools en talen: Visual Studio 2019 Katalon Studio 7.x+ (testscripts in groovy) .NET Core 3.1 .NETStandaard 2.1 xunit voor unittesten
30	Inhoud	Bijlage 7, Kopje beveiliging	Inschrijver gaat de “zogenaamde kluis” overnemen en daarbij moeten alle sleutels worden vervangen en moet de data dus ook opnieuw worden versleuteld. Welke tools zijn beschikbaar om dit te doen en is dit reeds succesvol getest?	De inschrijver aan wie gegund wordt dient dit op te zetten, er wordt geen kluis overgedragen. Het gaat erom dat gegevens in de database versleuteld worden opgeslagen.
31	Inhoud	Bijlage 7, Kopje beveiliging	Opdrachtgever spreekt over een “zogenaamde kluis” t.b.v. het opslaan van wachtwoorden. Kunt u verduidelijken hoe deze kluis is opgezet in de infrastructuur (o.a.: merken, versies, beheer, governance) en hoe deze in software wordt gebruikt (b.v. frameworks, RBAC)?	De inschrijver aan wie gegund wordt dient dit op te zetten, er wordt geen kluis overgedragen. Het gaat erom dat gegevens in de database versleuteld worden opgeslagen.
32	Inhoud	Bijlage 7, licenties	Zijn aangekochte licenties overdraagbaar aan inschrijver?	Nee (omdat er geen aangekochte licenties zijn of nee omdat de licenties niet overdraagbaar zijn, graag toelichten)
33	Inhoud	Bijlage 7, Licenties	Kunt u een actueel gedetailleerd overzicht leveren van de gebruikte licenties?	Katalon is de enige licentie die u mogelijk moet aanschaffen indien u deze ook gebruikt. Zie verder ons antwoord op vraag 29 voor de gebruikte tooling.
34	Inhoud	Bijlage 7, licenties	Welke licentievormen bevat CRUKS voor componenten en packages. Aangekocht, GPL, MIT, etc.?	Apache 2.0 en MIT. Het kan zijn dat er voor de koppeling met DigiD een aanschaf wordt gedaan bij ComponentSpace (https://www.componentspace.com/saml-for-asp-net), maar het kan ook zijn dat de keuze valt op het project van de Deense overheid OIOSAML of een fork daarvan (SAML2, deze heeft een MPL 1.1 license)
35	Inhoud	Bijlage 7, Installeren, activeren en autoriseren certificaat	Er wordt gesproken over testscenario's i.c.m. het aansluiten op de proeftuin. Wat is de omvang van de testen, het aantal en hoe verloopt het (herhaal-)proces indien er onsuccesvolle testenresultaten voorkomen?	Het gaat hier om de omgeving waar de vergunninghouders hun aansluiting kunnen testen. Deze omgeving bevat een beperkte set aan testgevallen. Precieze aantallen zijn op dit moment niet bekend en minder relevant omdat deze alleen gebruikt wordt op het moment dat een vergunninghouder gaat aansluiten.
36	Inhoud	Bijlage 7, Installeren, activeren en autoriseren certificaat	Er wordt gesproken over “CRUKS-proeftuin”. Kan opdrachtgever duidelijk maken wat deze omgeving is, wat er wel en niet in opgenomen o.a. t.b.v. de Productie-omgeving.	Het gaat hier om de omgeving waar de vergunninghouders hun aansluiting kunnen testen. Deze omgeving bevat een beperkte set aan testgevallen. Precieze aantallen zijn op dit moment niet bekend en minder relevant omdat deze alleen gebruikt wordt op het moment dat een vergunninghouder gaat aansluiten. Let erop dat de proeftuinomgeving voor vergunninghouders dus een operationele omgeving is (vanuit het perspectief van Ksa gezien)
37	Inhoud	Bijlage 7, Installeren, activeren en autoriseren certificaat	Er wordt gesproken over “CRUKS-proeftuin”. Is dit een operationele omgeving naast de OTAP-straten?	Het gaat hier om de omgeving waar de vergunninghouders hun aansluiting kunnen testen. Deze omgeving bevat een beperkte set aan testgevallen. Precieze aantallen zijn op dit moment niet bekend en minder relevant omdat deze alleen gebruikt wordt op het moment dat een vergunninghouder gaat aansluiten. Let erop dat de proeftuinomgeving voor vergunninghouders dus een operationele omgeving is (vanuit het perspectief van Ksa gezien)
38	Inhoud	Bijlage 7, Figuur 2 Overzicht van de CRUKS-architectuur	Hoe benadert de KSA medewerker de rapportage service?	Qua planning is de rapportage service nog niet in scope, dus deze informatie is nog niet bekend. Op dit moment leveren de microservices waarden aan via prometheus, waarbij standaard tooling gebruikt kan worden voor het genereren van rapporten. Ook de vraag van de gebruikers voor wat betreft rapportages is op dit moment nog niet duidelijk.
39	Inhoud	Bijlage 7, Figuur 2 Overzicht van de CRUKS-architectuur	"De raadpleegservice van CRUKS is zo ingericht dat deze horizontaal schaalbaar is.". In figuur 2 staat dat alle componenten genoemd in het kader individueel schaalbaar zijn. Omdat de raadpleegservice expliciet genoemd wordt met betrekking tot horizontaal schalen, zijn andere componenten hier ook toe in staat?	Ja, andere componenten moeten ook horizontaal schaalbaar zijn.
40	Inhoud	Bijlage 7, Figuur 2 Overzicht van de CRUKS-architectuur	In figuur 2 wordt tussen de Raadplegen service en BVBSN Service RIVG en tussen de Registratie service en BVBSN Service RIVG een BVBSN Service getoond. Wat is het doel van deze service?	Vertaling van een WCF interface naar een REST API
41	Inhoud	Bijlage 7, Figuur 2 applicaties en services	Wie wordt er aangeduid met “externe hosting” in figuur 2? Waar staat de afkorting RIVG voor in deze afbeelding?	RIVG moet zijn RVIG, zie https://www.rvig.nl/ . Dit is de beheerpartij voor BVBSN
42	Inhoud	Bijlage 7, Figuur 1 applicaties en services	In bijlage 7 Figuur 1 worden verschillende applicaties en services vermeld. Zijn al deze onderdelen webgebaseerd?	Wij begrijpen de vraag niet geheel. Services zijn niet webbased maar leveren een REST API. De applicaties zijn webgebaseerd.

43	Inhoud	Beschrijvend document Ksa CRUKS - paragraaf 3.3.1	In de omschrijving van de kerncompetenties refereert u aan uw datacentrum. In de regel wordt het fysieke datacentrum (de hardware) via onderaannemer ingekocht, bijvoorbeeld Microsoft. Mogen wij de tekst in de omschrijving van de kerncompetenties zo lezen, dat bedoeld is "het datacentrum in uw referentieopdracht"?	We nemen aan dat u refereert aan paragraaf 3.3.2. We bedoelen hier het datacentrum dat door inschrijver wordt ingezet om de diensten aan de referent te leveren (de inschrijver dient dus zelf te beschikken over datacentrum capaciteit of dit in te kopen). De inschrijver kan in combinatie of als hoofdaannemer met onderaannemers inschrijven. In de referentie dient te worden aangetoond dat de diensten zijn geleverd vanuit het datacentrum van / via Inschrijver.
44	Inhoud	Bijlage 6a Modelovereenkomst ARBIT 2018 - Bijlage SLA	De Bijlage 6a bevat de uitgangspunten voor de SLA en in bijlage 4 PvE is een tab SLA opgenomen. In de Overeenkomst zelf wordt echter niet aangegeven hoe de SLA tot stand komt. Vraag: Kunt u in de Overeenkomst een clause opnemen die omschrijft hoe de SLA tot stand komt en op welke manier deze zich verhoudt tot de andere documenten?	De SLA komt tot stand op basis van de uitgangspunten van de SLA zoals deze in het beschrijvend document, bijlage 4 (tabblad 1 en tabblad 2) en de overeenkomst zijn gegeven. Tijdens de implementatie werkt de leverancier de SLA verder uit en legt deze ter acceptatie voor aan Ksa. De SLA zal geen voorbehouden maken ten opzichte van de overeengekomen uitgangspunten.
45	Inhoud	Bijlage 6a Modelovereenkomst ARBIT 2018 - Artikel 6 en 10.4	In artikel 5 wordt aangegeven dat de data Fatale termijnen zijn. In het Beschrijvend Document is aangegeven dat de gewenste ingangsdatum van de Overeenkomst 20 mei 2020 is. Dit betekent dat de leverancier 14 werkdagen de tijd heeft om CRUKS gereed te maken voor technische acceptatie (terwijl de aanbestedende dienst 29 werkdagen heeft om te accepteren). In artikel 7.4 staat dat de Ksa een korting (boete) van EUR 25.000 krijgt als niet op de overeengekomen datum is opgeleverd. Vraag: wat gebeurt er met de data in tabel met Fatale termijnen als de ingangsdatum later komt te liggen dan 20 mei? Het zou onredelijk en onhaalbaar zijn als die data niet worden verschoven	Indien de data van artikel 5 worden verschoven, verschuift in principe ook de einddatum voor technische acceptatie.
46	Inhoud	Beschrijvend document Ksa CRUKS	Indien een beroep gedaan wordt op een holding of een derde om aan de geschiktheidseisen te voldoen, dient de holding / derde dan een eigen UEA te ondertekenen? Dient deze UEA bij de inschrijving te worden bijgevoegd?	Indien een beroep wordt gedaan op de holding, heeft de holding geen UEA in te dienen. Indien een beroep wordt gedaan op een derde die consortiumlid is, dient deze een UEA in bij Inschrijving. KSA wijst Inschrijvers erop dat in alle gevallen leden van het consortium een UEA bij Inschrijving moeten indienen. Indien een beroep wordt gedaan op een onderaannemer, heeft de onderaannemer geen UEA in te dienen. De KSA heeft zich in het Beschrijvend document het recht voorbehouden om na eventuele gunning de Inschrijver een verklaring omtrent de onderaannemer af te geven die ertoe strekt dat Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de kwaliteiten van de onderaannemer waarop de Inschrijver zich beroept.
47	Inhoud	Beschrijvend document Ksa CRUKS - paragraaf 3.4	Op Bijlage 1 vraagt u op het bijvoegen van het uittreksel uit de KvK en een kopie van het paspoort. In alinea 3.4 van het Beschrijvend Document, geeft u aan dat deze stukken pas bij verificatie bij gunning moeten worden ingediend. Kunt u de bijlage 1 hierop aanpassen?	U treft een aangepaste Bijlage 1 aan in de bijlage bij deze NVI.
48	Inhoud	Beschrijvend document Ksa CRUKS - paragraaf 3.3.1	In alinea 3.3.1 wordt verwezen naar de jaarrekening van de afgelopen twee boekjaren. De jaarrekening over 2019 is bij veel bedrijven niet gereed. Wordt met de afgelopen twee boekjaren bedoeld 2017 en 2018?	Indien 2019 nog niet beschikbaar is volstaan de boekjaren 2017 en 2018
49	Inhoud	Beschrijvend document Ksa CRUKS - paragraaf 3.2	In alinea 3.2 is opgenomen: "Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). De handtekening onder het inschrijfformulier geldt ook als ondertekening van de UEA. Betekent dit dat als het inschrijfformulier rechtsgeldig ondertekend is, dit voor de UEA niet meer hoeft?	Nee, beide formulieren dienen rechtsgeldig ondertekend te zijn
50	Contract	Verwerkersovereenkomst - artikel 11.2	11.2 Wederpartij verleent alle benodigde medewerking aan audits. Dit auditrecht is erg breed geformuleerd. Vraag: Kunt u hier aan toevoegen: “teneinde na te gaan of Verwerker diens verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst nakomt”?	Artikel 11 moet in onderlinge samenhang worden gelezen. In artikel 11 lid 1 is reeds genoemd dat de informatieverplichting zich strekt tot het bepalen of de Verwerker diens verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst nakomt.
51	Contract	Verwerkersovereenkomst - artikel 8	“Verwerker verleent de Opdrachtgever bijstand bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de in hoofdstuk II van de Verordening vastgelegde rechten van de Betrokkenen te beantwoorden.” Kunt u hier – conform artikel 28 lid 3 sub e – van maken: “Rekening houdend met de aard van de Verwerking, zal Verwerker door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, aan de Opdrachtgever bijstand verlenen bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de in hoofdstuk II van de Verordening vastgelegde rechten van de Betrokkenen te beantwoorden.”	Nee, KSA zal deze suggestie niet overnemen. Uw suggestie beperkt de gevraagde bijstand. U kunt ervan uitgaan dat het CRUKS zodanig is opgezet dat verzoeken van betrokkenen eenvoudig zijn te beantwoorden en dat KSA in redelijkheid en billijkheid om bijstand vraagt.
52	Contract	Verwerkersovereenkomst - Artikel 23 en 28	Met hosting partijen als Microsoft en Amazon is het lastig om de alle in de Verwerkersovereenkomst opgenomen afspraken overeen te komen. Zij accepteren wel wat er in artikel 28 AVG staat. Vraag: Hoe denkt de Ksa over het aanpassen van de tekst naar: “Wanneer Verwerker, met inachtneming van het bepaalde in artikel 23 van de ARBIT 2018, een andere verwerker inschakelt om ten behoeve van de Opdrachtgever verwerkingsactiviteiten te verrichten, worden aan deze verwerker bij een overeenkomst minimaal de verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd als die in artikel 28 van de AVG zijn opgenomen.”?	In de Verwerkersovereenkomst is in artikel 7 opgenomen dat de subverwerker dezelfde verplichtingen opgelegd krijgt door de Verwerker als die verwerker zelf heeft. Dit is geheel in lijn met lid 4 van artikel 28 AVG en hoeft niet gewijzigd te worden. KSA neemt uw suggestie dan ook niet over.
53	Contract	Verwerkersovereenkomst - artikel 5.6	In de AVG staat (artikel 28 lid 3 sub f:) “rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie de verwerkingsverantwoordelijke bijstand verleent bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36”. Vraag: hoe denkt de Ksa over het aanpassen van de tekst van artikel 4.5 naar “Rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie verleent Verwerker de Opdrachtgever bijstand bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de Verordening/AVG.”?	Nee, KSA neemt uw suggestie niet over. In artikel 1 van de Verwerkersovereenkomst wordt voor de aard en omvang van de verwerking naar de bijlagen verwezen waarin aard en omvang is opgenomen. In artikel 5 lid 6 is de verplichting opgenomen voor de Verwerker om de Verwerkingsverantwoordelijke bijstand te verlenen bij de uitvoering van diens verplichtingen onder de AVG voor de aard en omvang van de verwerking zoals opgenomen in de overeenkomst.
54	Contract	Verwerkersovereenkomst - artikel 5.5	In artikel 9 is een meldplicht opgenomen voor inbreuken in verband met persoonsgegevens zoals gedefinieerd in de AVG. Op grond van de AVG is een verwerker niet verplicht ‘onrechtmatige verwerkingen’ of ‘inbreuken op beveiligingsmaatregelen’ te melden aan de verantwoordelijke. Bovendien schept meerdere meldplichten onduidelijkheid. Daarnaast zijn de processen van Inschrijver ingesteld op inbreuken conform de AVG. Vraag: Kunt u dit artikel verwijderen?	Nee, KSA verwijdt dit artikel niet. Conform artikel 1 sub f van de AVG moet de Verwerkingsverantwoordelijke er zorg voor dragen dat de persoonsgegevens niet onrechtmatig verwerkt worden.

55	Contract	Verwerkersovereenkomst - artikel 2.4	Een verwerker kan slechts verklaren te voldoen aan de op haar rustende verplichtingen op grond van de wet- en regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens, zij kan niet voor een ander verklaren aan de wet- en regelgeving te zullen voldoen. Vraag: Hoe denkt de Ksa over het aanpassen van de woorden ‘de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende [...]’ naar ‘de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving betreffende [...]’.	Akkoord, voor alle duidelijkheid luidt het artikel 2.4: Wederpartij garandeert te voldoen aan de vereisten van de <i>op haar</i> toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens.
56	Contract	Verwerkersovereenkomst - artikel 4.3	In de AVG staat (artikel 28 lid 3 sub a) dat de verwerker de verantwoordelijke niet hoeft te informeren als het wettelijk voorschrift de kennisgeving verbiedt om gewichtige redenen van algemeen belang. Vraag: Kan de Ksa toevoegen: ‘tenzij het wettelijk voorschrift deze kennisgeving verbiedt om gewichtige redenen van algemeen belang’?	De artikelen 4 lid 1 en 4 lid 2 van de Verwerkersovereenkomst zien toe op de situatie van artikel 28 lid 3 sub a, waarin <i>buiten de verwerking in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke ook verwerking op basis van een wettelijk voorschrift wordt geregeld</i> . De door u gedane suggestie is reeds opgenomen in artikel 4 lid 2. Artikel 4 lid 3 van de Verwerkersovereenkomst gaat over het <i>verstrekken</i> van persoonsgegevens.
57	Contract	Verwerkersovereenkomst - artikel 5.3	De beveiligingseisen zijn weergegeven in het bestek. De verwerker dient deze te volgen maar kan er niet toe worden verplicht onvoorwaardelijk ‘aanvullende maatregelen te treffen’. Dit kan veel verder gaan dan is uitgevraagd op grond van het bestek. Vraag: Kan de Ksa aan deze zin toevoegen: ‘[...] conform de in deze Verwerkersovereenkomst vastgelegde afspraken.’	De aanvullende maatregelen moeten worden genomen indien de KSA daar om vraagt. Dit kan het geval zijn na bijvoorbeeld een datalek als geconstateerd wordt dat de oorspronkelijke maatregel niet afdoende is. In een dergelijk geval zal KSA overleggen met de opdrachtnemer en worden de aanvullende maatregelen opgenomen in de bijlagen bij Verwerkersovereenkomst en worden zo onderdeel van de Verwerkersovereenkomst.
58	Contract	Verwerkersovereenkomst	Kunt u bevestigen dat de Ksa de contractpartij wordt bij de verwerkersovereenkomst?	Ja, dat kan KSA bevestigen.
59	Contract	Wachtkamerovereenkomst	De in de Overeenkomst genoemde opleverdata worden als Fatale termijnen omschreven, waar een boete van EUR 25.000 aan wordt gekoppeld. Voor de eest gegadigde inschrijver heeft het niet halen van de termijnen dus verstreckende gevolgen. In de wachtkamerovereenkomst wordt weliswaar de Overeenkomst van toepassing verklaard (in artikel 2.1) maar als de wachtkamerovereenkomst pas wordt afgesloten na 7 juli, kloppen de Fatale termijnen niet meer. Dit geeft geen ‘level playingfield’ voor de inschrijvers. Vraag: Hoe kunt u er in voorzien dat de Overeenkomst die na de wachtkamerovereenkomst wordt gesloten dezelfde voorwaarden heeft wat betreft de Fatale termijnen als de eerste Overeenkomst (bijvoorbeeld door doorlooptijden te noemen in plaats van vaste data)?	Indien de wachtkamerovereenkomst wordt ingeroepen, zal opnieuw de door de leverancier van de wachtkamerovereenkomst aangeboden oplossing moeten worden geaccepteerd. De data van artikel 5.2 zullen dan worden opgeschoven.
60	Contract	Bijlage 6a Modelovereenkomst ARBIT 2018 - Artikel 10.7	De ISAE 3000 normen: in het beschrijvend document noch het PvE wordt melding gemaakt van ISAE 3000 normen, in plaats daarvan worden ISO 27001 en ISO 14001 gevraagd. Vraag: Kunt u dit artikel aanpassen zodat het aansluit op wat er in het bestek wordt uitgevraagd?	Dit is akkoord het artikel wordt aangepast: Wederpartij verstrekt jaarlijks na Oplevering, voor het eerst in 2021 een assurance verklaring van een onafhankelijke derde partij met betrekking tot de naleving van Wederpartij van de van toepassing verklaarde normen.
61	Contract	Bijlage 6a Modelovereenkomst ARBIT 2018 - Artikel 10.2	Het bedrag van vier maal de vergoeding per jaar is naar de mening van Inschrijver disproportioneel hoog. Vraag: Is de Ksa bereid dit bedrag te beperken tot eenmaal de Vergoeding per jaar per gebeurtenis (of een ander redelijke factor minder dan vier)?	Gezien het belang van de geregistreerden in CRUKS bij een continue en betrouwbaar CRUKS, is viermaal de jaarlijkse Vergoeding als maximale aansprakelijkheid, verdedigbaar.
62	Contract	Bijlage 6a Modelovereenkomst ARBIT 2018 - Artikel 7.4	Het is ongebruikelijk in de markt en disproportioneel om zo’n hoge boete/korting te eisen bij het niet opleveren op een bepaalde datum. Vraag: Kan de Ksa deze bepaling uit de Overeenkomst verwijderen dan wel de boete verlagen? Zo nee, kunt u aangeven wat de rechtvaardiging is voor deze boete? Zo nee, kunt u ook aangeven welke datum wordt bedoeld met ‘de overeengekomen Datum’? Kunt u dit voor de duidelijkheid aanpassen naar : “Waarbij 15% van de kosten voor Doorontwikkeling worden achtergehouden en worden betaald nadat de Doorontwikkeling is geaccepteerd door Opdrachtgever”?	De rechtvaardiging voor deze boete is dat door het tijdig opleveren, de KSA voldoet aan haar wettelijke verplichting om CRUKS aan te bieden.
63	Contract	Bijlage 6a Modelovereenkomst ARBIT 2018 - Artikel 7.3	Het is ongebruikelijk in de markt en disproportioneel om zo’n hoge boete te eisen bij het niet nakomen van de service levels. Dat geldt ook voor het laten afhangen van de vraag of de boete wel of niet wordt opgelegd van de mening van de opdrachtgever. Als er al een regeling wordt overeengekomen voor het niet halen van de service levels zou voldoende duidelijk moeten zijn om welke service levels het precies gaat (uptime, responsetijden, KPI’s e.d.?) en hoe vaak die worden overschreden voordat er een boete (of korting) kan worden geïnd. Met deze clause zou een boete van EUR 25.000 kunnen worden opgelegd als de leverancier in twee maanden een keer 5 minuten later is met het reageren op een call dan is afgesproken, en dat twee keer per jaar. Overigens wordt in de tabel eronder en bij de Bijlage Service level agreement gesproken over korting, hetgeen in de branche gebruikelijker is als het gaat om het niet halen van de service levels. Deze boete is niet acceptabel, zeker niet in deze ongeclauseerde vorm. Vraag: Kan de Ksa deze boetebepaling uit de Overeenkomst verwijderen, dan wel de boete aanzienlijk verlagen en/of veel specifiek (in de tabel) aangeven wanneer de boete geldt? Zo nee, kunt u aangeven wat de rechtvaardiging is voor een dergelijke ongeclauseerde boetebepaling?	De rechtvaardiging voor deze boete clause is gelegen in het feit dat KSA, zoals ook omschreven in het Beschrijvend Document, verwacht dat er grote pieken zullen zijn in gebruik van CRUKS. De gevolgen van het niet beschikbaar zijn van CRUKS, zijn dermate groot voor de geregistreerden in CRUKS, dat KSA het verdedigbaar acht om een dergelijke boete op te leggen. De boete strekt zich uit over alle service levels en kan worden geheven indien een service level binnen een periode van 6 maanden, 2 maanden niet wordt gehaald.
64	Inhoud	Bijlage 6a Modelovereenkomst ARBIT 2018 - Artikel 5	In artikel 5 wordt aangegeven dat de data Fatale termijnen zijn. De leverancier zal echter voor de halen van de termijnen afhankelijk zijn van meerdere factoren die niet altijd binnen diens invloedssfeer liggen (o.a. medewerking en informatieverstopping door de aanbestedende dienst en medewerking van de vergunninghouders en aanbieders voor het aansluiten op CRUKS). Vraag: Kunt u aangeven hoe u denkt over het niet halen van de Fatale termijnen als de oorzaak daarvan niet is toe te rekenen aan de leverancier?	De definitie van ‘ Fatale termijn’ is conform de ARBIT: Fatale termijn: een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn bij overschrijding waarvan de partij ten aanzien van wie de termijn is gesteld terstond, dat wil zeggen zonder ingebrekestelling, in verzuim geraakt. Het gevolg van het niet behalen van de termijn voor technische acceptatie is opgenomen in artikel 5 lid 2, waarbij ook rekening is gehouden met de toerekenbaarheid van het verzuim. Voor de overschrijding van de overige data geldt dat hier geen gevolgen aan verbonden zijn anders dan die in de ARBIT zelf zijn omschreven.

65	Juridisch	Bijlage 6a Modelovereenkomst ARBIT 2018 - Artikel 2.2	Kunt u bevestigen dat in de Overeenkomst wordt opgenomen dat het Bestek en de Nvl's deel uitmaken van de aanbesteding, en dat de antwoorden in de Nvl's boven het bestek gaan?	Nee, dat kan KSA niet bevestigen. Wijzigingen in het programma van eisen en / of de overeenkomsten, worden verwerkt in de desbetreffende stukken die als bijlage bij de overeenkomst worden gevoegd.
66	Inhoud	Bijlage 6a Modelovereenkomst ARBIT 2018 - Artikel 1	Kunt u toelichten welke omgevingen precies worden bedoeld met 'Het bijhouden van de verschillende omgevingen', valt dit ook onder technisch beheer?	Het gaat hier om OTAP omgeving
67	Inhoud	Bijlage 6a Modelovereenkomst ARBIT 2018 - artikel 1	Definitie PoC - Kunt u toelichten waarom deze definitie in de Overeenkomst staat?	Het begrip ' Proof of Concept' is per abuis opgenomen in de Overeenkomst en kan worden verwijderd.
68	Inhoud	Beschrijvend document Ksa CRUKS - paragraaf 4.3.5	In paragraaf 4.3.5 wordt gesproken over de facturering van de vergoedingen. Kunt u toelichten wat u bedoelt met "waarbij 15% van de kosten wordt betaald na integrale acceptatie door Ksa."? Wordt hiermee bedoeld dat er 15% van de factuur wordt achtergehouden, en dat dit pas wordt betaald na acceptatie? Zo ja, kunt u dit ter verduidelijking aanpassen?	Na integrale acceptatie, volgt een finale betaling van 15%.
69	Inhoud	Beschrijvend document Ksa CRUKS	Aangezien CRUKS zal moeten blijven voldoen aan wet- en regelgeving en het nog nieuwe wetgeving is, is niet ondenkbaar dat tijdens de looptijd van de Overeenkomst wijzigingen daarin plaatsvinden. Vraag: Kunt u aangeven hoe de leverancier wordt vergoed als er wijzigingen optreden in de op CRUKS van toepassing zijnde wet en/of regelgeving waardoor er aanpassingen moeten plaatsvinden aan de inrichting van het functioneel en technisch beheer, support en/of de hosting?	Dit valt onder additief onderhoud. Hiervoor dient u indicatief in het prijzenblad een prijs op te geven. Dit betreft een prijs voor de gehele oplevering (inclusief analyse, projectleiding en testen etc), ervan uitgaande dat er respectievelijk 20, 50 en 80 dagen van een ontwikkelaar in het werk zit. Indien er sprake is van additief onderhoud zal Ksa via de productowner om een offerte verzoeken.
70	Inhoud	Prijsformulier	Dient opdrachtnemer bij de raming van additief onderhoud (pakketten ontwikkelwerk) uit te gaan van de uurtarieven zoals opgenomen bovenaan het prijsformulier onder de kop 'Uurtarieven' (cel C8 t/m C13)?	Ja, voor de raming van additief onderhoud (pakketten ontwikkelwerk) kan de inschrijver uit gaan van de uurtarieven zoals opgenomen bovenaan het prijsformulier onder de kop 'Uurtarieven' (cel C8 t/m C13.
71	Inhoud	Prijsformulier	In het prijsformulier wordt gevraagd om de opbouw van de inzet te beschrijven. Wil opdrachtgever een uitsplitsing in de in te zetten rollen met bijbehorende uren/dagen en tarieven per ontwikkelpakket (cel H39, H40 en H41)?	ja, naast de gegeven inzet voor ontwikkelwerk dient u ook de overige inzet voor analyse, testwerk en projectleiding etc. mee te nemen.
72	Inhoud	Prijsformulier	In het prijsformulier wordt de prijs per pakket ontwikkelwerk gevraagd (20, 50 en 80 dagen). Heeft de opdrachtnemer het goed begrepen dat hier, naast ontwikkeling, dagen bijkomen voor projectleiding, test en analyse en dat hiermee het totaal aantal dagen voor het hele team groter is dan het 'pakket ontwikkelwerk xx dagen ontwikkelaar'?	Ja, u heeft correct begrepen dat naast ontwikkeling, er dagen bijkomen voor projectleiding, test en analyse en dat hiermee het totaal aantal dagen voor het hele team groter is dan het 'pakket ontwikkelwerk xx dagen ontwikkelaar'.
73	Inhoud	Bijlage 6C ARBIT - artikel 4.1	Kunt u aangeven hoe aan de kant van de KSA de opdracht gevende organisatie eruit ziet op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Welke functionarissen staan er ter beschikking om op deze niveaus in de projectfase en in de beheerfase de sturing en begeleiding te doen?	In de beheerfase krijgt u te maken met de Productowner die nu geworven wordt. Tactisch manager van de productowner is de Manager Toezicht en Consument, en eindverantwoordelijk is de Raad van Bestuur/directie. Gedurende het project is de projectleider Jeroen Duurland op operationeel niveau de contactpersoon. Het Tactisch en strategisch management is gelijk aan de latere/uiteindelijke beheerfase.
74	Inhoud	Bijlage 7 Beschrijving CRUKS - pagina 4	Kunt u aangeven op welke manier horizontale schaalbaarheid is gerealiseerd in de applicatie. Met welke technologieën, componenten en hulpmiddelen?	Ksa kan uitleggen hoe dit op de testomgeving is opgezet. Al het verkeer loopt door een nginx ingress server, deze fungeert dmv Azure als een load-balancer. Vervolgens kan de deployment raadplegen bij worden geschaald, en het cluster zorgt vervolgens voor het bijwerken van de configuratie van nginx.
76	Inhoud	Beschrijvend document Ksa CRUKS, Bijlage 6a en Modelovereenkomst ARBIT 2018: 27 en 28, bijlage 6a: artikel 5.1	Onder uitgangspunten in het beschrijvend document staat dat 1 december 2020 alle landbased spelaanbieders aangesloten dienen te zijn. In het volgende punt wordt gesteld dat op 1 juni 2021 alle online spelaanbieders aangesloten moeten zijn op CRUKS. Daarentegen staat op pagina 28 dat alle vergunninghouders op 1 januari 2021 operationeel moeten kunnen zijn. In artikel 5.1 van bijlage 6a modelovereenkomst ARBIT 2018 wordt gesproken over 15 december dat alle landbased vergunningshouders zijn aangesloten op CRUKS en 15 juni alle online aanbieders aangesloten dienen te worden. Hoe moeten we dit interpreteren ten opzichte van elkaar?	De data zoals genoemd in het beschrijvend document zijn correct. De data in artikel 5.1 van bijlage 6a modelovereenkomst ARBIT 2018 zullen aangepast moeten worden naar respectievelijk 1 december 2020 en 1 juni 2021.
77	Inhoud	PvE- Eis 31 - 34	De reactietijden genoemd in eis 31 - 34 zijn naast de hosting ook afhankelijk van de kwaliteit van de applicatie. Kan de opdrachtgever inzicht geven in de kwaliteit van de software bijvoorbeeld in termen van de technische schuld?	Er valt op dit moment eerder te spreken van functional debt. Niet alle functionaliteit is uitgewerkt, met als gevolg dat er ook wijzigingen kunnen ontstaan aan de technische kant. Voor wat betreft de microservices zelf is er geen technische debt, anders dan het feit dat het testen een paar dagen later start dan de ontwikkeling. In de build pipeline worden unittesten, en Katalon API testen uitgevoerd. Code coverage is aanwezig en is boven de 95% (gedeelde libraries zorgen voor een lagere waarde).
78	Inhoud	PvE - Eis 47	Is de huidige documentatie up-to-date? Met andere woorden, kunnen wij er vanuit gaan dat alleen onderhoud- en doorontwikkeling gerelateerde zaken aan de documentatie toegevoegd hoeven te worden?	Het systeem is nog in ontwikkeling, en de bijbehorende documentatie ook. De beschikbare documentatie is beantwoord in vraag 9.
79	Inhoud	PvE - Eis 48 + 51	Welke percentage van de applicatie wordt op dit moment automatisch getest? Gaat het hier om unit tests, geautomatiseerde front-end tests, geautomatiseerde API-tests etc.?	De microservices worden automatisch getest in de build pipeline. Denk hierbij aan unittests en API testen. De web interfaces worden getest door jest, ook in de build pipeline. Verder worden geautomatiseerde integratietesten uitgevoerd op het cluster (ook door middel van Katalon).
81	Inhoud	Bijlage 7 Beschrijving CRUKS	In de beschrijving van de CRUKS applicatie staat dat in bepaalde gevallen (speler geen toegang tot DigiD) de KSA medewerker de registratie doet. Tevens kan KSA-medewerker registraties aanpassen. Welke taken vallen in scope van de door inschrijver geboden helpdesk en welke werkzaamheden worden uitgevoerd door KSA- medewerkers en KSA-beheerders?	Voor antwoorden op technische vragen en antwoorden op vragen over de wijze van registratie dient de helpdesk van de leverancier te voorzien. Voor inhoudelijke vragen over de aard van de registratie dient de helpdesk van de leverancier in algemene zin antwoorden te kunnen geven. Voor specifieke gevallen of mogelijke incorrecte registraties kan de helpdesk van leverancier doorverwijzen naar Ksa.
82	Inhoud	PvE - beveiliging	Het is Inschrijver onduidelijk wat u hier omschrijft. Omschrijft u hier een Recovery Time Objective (RTO)? In dat geval verwachten wij een definitie van een Calamiteit in deze context. Kunt u die leveren? Indien u geen RTO omschrijft, dan verwacht Inschrijver meer context rondom deze wens. Kunt u deze leveren teneinde de verwachting beter te begrijpen? Zeker omdat in eis 38 ook wordt gesproken over een Calamiteit met een tegensprekende RTO van 24 uur.	In eis 11 en wens 12 wordt in ITIL termen gesproken over een Recovery Point Objective: d.w.z. de maximale periode waarover gegevens verloren kunnen gaan (Overigens is bij eis 11 de s weggevallen bij "gegevens"). In eis 38 wordt gesproken over een RTO, de maximale tijd die het duurt om een calamiteit te herstellen.
83	Inhoud	Bijlage 7 Beschrijving CRUKS - pagina 1	In de beschrijving wordt gemeld; Het systeem genereert een CRUKS-code voor elk document. Hoe wordt rekening gehouden met het scenario dat documenten verlopen? En dat deze nieuwe documenten geregistreerd moeten worden om te voorkomen dat een speler onverhoopt toegang krijgt?	Het systeem checkt niet op de geldigheid van de identificaties. De vergunninghouder heeft als plicht om zorg te dragen dat bezoekers een geldige identificatie hebben. Het systeem kent de einddatum van de documenten niet, en kan hier dus ook niet op acteren.

84	Inhoud	Beschrijvend document Ksa CRUKS - paragraaf 4.3.3 en het Prijsformulier	Vanaf welke datum dient de servicedesk operationeel te zijn?	Vanaf de datum dat de eerste vergunningshouders een aansluiting gaat realiseren, de helpdesk kan gefaseerd operationeel gaan naarmate de type gebruikers gebruik gaan maken van het systeem.
85	Inhoud	Prijsformulier	Aangezien onbekend is hoeveel meldingen/vragen er zijn te verwachten bij de servicedesk. Kunt u aangeven hoeveel meldingen/vragen u verwacht na invoering van het systeem? We begrijpen dat dit lastig is in te schatten maar de reden dat we dit vragen is zodat alle aanbieders uitgaan van hetzelfde aantal meldingen/vragen om een eerlijk vergelijk te kunnen maken. Een oplossing kan zijn een fictief aantal meldingen per maand/jaar te noemen.	Zie ons antwoord op vraag 105
86	Inhoud	Prijsformulier	Additief onderhoud staat zowel bij "jaarlijkse kosten ter beschikking stellen omgeving" als bij "totale raming additief onderhoud". Onder additief onderhoud verstaan wij aanpassingen vanwege nieuwe of aangepaste functionele eisen. Additief onderhoud lijkt daarom niet correct genoemd te zijn onder het kopje "jaarlijkse kosten ter beschikking stellen omgeving", klopt dit?	Dit is inderdaad correct, additief onderhoud hoort niet in regel 35 terug te komen, dit moet zijn adaptief onderhoud.
87	Juridisch	Modelovereenkomst ARBIT 2018 - paragraaf 5.1	Genoemde datums in tabel stemmen niet overeen met de genoemde datums in het beschrijvend document paragraaf. 4.3.3. Mogen we aannemen dat de datums uit het beschrijvend document leidend zijn en in de nadere overeenkomst aangepast zullen worden in de wachtkamerperiode?	• Op 1 december 2020 moeten alle landbased spelaanbieders op de Voorziening CRUKS zijn aangesloten. Het betreft ca. 75 merknamen die gezamenlijk 300 gokhallen vertegenwoordigen en de 14 vestigingen van Holland Casino. • Op 1 juni 2021 moeten alle online spelaanbieders op de Voorziening CRUKS zijn aangesloten. Boven genoemde data moet aangepast worden in en de modelovereenkomst
88	Inhoud	Beschrijvend document Ksa CRUKS - paragraaf 4.3.2	In het beschrijvend document wordt aangegeven dat Bijlage 4 rechtsgeldig ondertekend dient te worden, echter wordt in Bijlage 4 aangegeven dat de rechtsgeldige ondertekening alleen nodig is op Bijlage 1 Inschrijfformulier. Welke documenten dienen rechtsgeldig ondertekend te worden?	Beide documenten dienen rechtsgeldig ondertekend te worden
89	Inhoud	Bijlage 3 Kerncompetenties	In bijlage 3 van de aanbestedende stukken wordt gevraagd naar referenties die de kerncompetenties dekken. In punt 3 wordt daarbij gevraagd naar een inhoudelijke beschrijving met minimaal aandacht voor de betreffende kerncompetentie. Bedoeld de aanbestedende dienst hiermee dat er geen aandacht geboden dient te worden aan de kerncompetenties, of dat er juist veel aandacht aan besteed dient te worden?	U hoeft dit niet bij punt drie te beschrijven. Dit wordt ook al gevraagd in punt 4. U dient bij punt 4 helder aan te geven waaruit blijkt dat u met de opgegeven referentie voldoet aan de gevraagde kerncompetentie.
90	Inhoud	Beschrijvend document Ksa CRUKS	Uit het bestek begrijpen we dat de applicatie aansluit op de BVBSN. In het document ‘aansluitprocedure BVBSN’ van RvIG staat: “De netwerktoegang tot de Beheervoorziening BSN (BV BSN) is niet mogelijk via het openbare internet. Toegang is momenteel alleen mogelijk via een aansluiting op Gemnet.”. Over welk netwerk vindt de aansluiting met BVBSN plaats? Is daar zoals opgenomen in de aansluitprocedure inderdaad een DigiNetwerk of Gemnet aansluiting voor benodigd? Zo ja, dienen de kosten voor de aanleg en instandhouding voor deze aansluiting te worden opgenomen in de aanbiedingsprijs?	Er is inderdaad een Gemnet aansluiting nodig voor de BVBSN. De kosten daarvoor maken onderdeel uit van de aanbesteding.
91	Inhoud	PvE eis 25	Kunt u bevestigen dat met een functionele verstoring wordt bedoeld dat de (functionele)software ten grondslag ligt aan de storing. De vraag die beantwoord moet worden is dan: hoe gaan wij om met spoedeisende aanpassingen van de software. Is deze aanname correct?	Nee, het gaat hier niet om aanpassingen. Maar storingen in werking van de software als gevolg van fouten in de software.
92	Inhoud	Wachtkamerbepaling	In de wachtkamerbepaling heeft u het over een koppeling met een dummy vergunninghouder en een dummy kandidaat geregistreerde (speler. Op welke omgeving O, T, A of P moeten deze dummy gebruikers de functionaliteit kunnen gebruiken? Indien dit op de productieomgeving is, welke DigiD account wordt hiervoor dan gebruikt?	In ieder geval op de Acceptatie omgeving. Als het gaat om de A-omgeving, die is aangesloten op de preproductie omgeving van Digid. Daarvoor geldt dat 1 van de 5 BSN’s gebruikt moeten worden die we hebben gekregen van Logius. In de productieomgeving valt er niet echt meer te testen dan alleen maar met een echt Digid/BSN.
93	Proces	DigiD	Om aan te sluiten op DigiD, heeft Logius een stappenplan opgesteld van zes stappen. In welke stap bevindt aanbestedende dienst zich voor de aansluiting op DigiD?	Stap 3
94	Inhoud	Beschrijvend document Ksa CRUKS	In paragraaf 4.3.3, onder vraagstelling bij G2 gevraagd naar de inzet van opdrachtnemer per fase maar ook van aanbestedende dienst en kerngebruikers. Wat verstaat aanbestedende dienst hieronder kerngebruikers, zijn dit enkel medewerkers van Ksa die met het systeem gaan werken of ook medewerkers van vergunninghouders en spelers?	Onder kerngebruikers worden medewerkers van Ksa verstaan.
95	Inhoud	Beschrijvend document Ksa CRUKS	In paragraaf 4.3.3, onder vraagstelling dient inschrijver het volgende beschrijven: "Wat de eerste acties zijn voordat er al in detail afstemming met de Ksa over het Plan van Aanpak heeft plaats gevonden. Zodat er vanaf de ingangsdatum met activiteiten gestart kan worden." Bedoelt aanbestedende dienst hier welke acties noodzakelijk zijn voor het contract is getekend?	Nee, hiermee wordt bedoeld de acties nadat de overeenkomst is getekend die per direct ingang gezet kunnen worden zonder verdere detail afstemming met de Ksa
96	Inhoud	Bijlage 7 Beschrijving CRUKS	Wordt er logging en of statistieken bijgehouden door de Raadpleeg Service, die door de KSA medewerker, beheerder of speler (burger) in te zien zijn? Zo ja, hoe komt deze informatie bij hiervoor genoemde gebruikers?	De huidige implementatie levert statistieken via Prometheus in de vorm van getallen. Denk hierbij aan het aantal eerste raadplegingen en vervolgraadplegingen, gegroepeerd op vergunninghouder en hit/no hit. Door middel van bijvoorbeeld Grafana kunnen hier vervolgens grafieken, of een export, van gemaakt worden. Het zou kunnen zijn dat dit in een vervolgtraject een andere implementatie krijgt, maar dit zal in dat geval apart op de wensenlijst komen te staan.
97	Inhoud	Bijlage 7 Beschrijving CRUKS	Identificeert de Raadpleeg Service zelf de aansluitende vergunninghouder of vindt dit buiten de applicatie plaats? Indien dit buiten de applicatie plaats vindt: welke oplossing is hiervoor gebruikt tijdens ontwikkeling?	Op dit moment zorgt nginx-ingress voor een validatie van de chain (PKI overheid), en zorgt de raadpleeg service zelf voor de authenticatie. Bij ontwikkeling wordt de chain niet gevalideerd, maar de authenticatie zelf wel.
98	Inhoud	Bijlage 7 Beschrijving CRUKS	Heeft de Raadpleeg Service een certificaten store voor de PKI-O(verheid) certificaten van vergunninghouders of is er een lijst met OIN nummers? Zo ja, waar wordt dit in bijgehouden?	De vergunninghouder service gebruikt Redis om de thumbprints van de client certificaten op te slaan. De raadpleeg service gebruikt deze voor validatie. Ook de omgeving waar toegang toe is verleent wordt hierbij opgeslagen (Proeftuin of productie). Een OIN kan niet worden gebruikt, want deze zijn alleen voor overheidsorganisaties. Een vergunninghouder kan geen OIN aanvragen.
99	Inhoud	Bijlage 7 Beschrijving CRUKS	Welke techniek wordt er gebruikt door de Rapportage Service?	Op dit moment een combinatie van Prometheus en Grafana
100	Inhoud	Bijlage 7 Beschrijving CRUKS	Vereist de opdrachtgever de verdeling van de services over zones, zo ja welke zones dienen er onderscheiden te worden?	Als het gaat over availability zones, dan is dat een keuze in uw inschrijving. Hier ligt geen harde eis, mits de eisen waaronder uptime, beveiliging en schaalbaarheid gehaald gaan worden.
101	Inhoud	Bijlage 7 Beschrijving CRUKS	Hoe werkt de authenticatie en autorisatie van de KSA- en beheermedewerkers?	Via Single Sign On
102	Inhoud	PvE - eis 40	In hoeverre is eis 40 van kracht bij het aanbieden van een Cloud-oplossing? Als de applicatie in een Cloud-oplossing wordt gehost, kan bij faillissement het abonnement worden overgedragen aan een andere hostingaanbieder. Daarnaast is het risico van faillissement van een grote Cloud-provider vrijwel nihil.	Indien gebruik wordt gemaakt (voor onderdelen) van een public-cloud oplossing, vervalt deze eis (voor betreffende onderdelen).

103	Juridisch	Vraag 46	Mogen wij uit het antwoord op vraag 46 afleiden dat de inschrijver niet bij inschrijving een terbeschikkingstellingsovereenkomst behoeft over te leggen van een derde op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan?	Het antwoord op vraag 46, is het antwoord op de vraag of van een onderaannemer een UEA moet worden ingediend. Uw vraag gaat over de verklaring dat de Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de kwaliteiten van de onderaannemer waarop de Inschrijver zich beroept. Het klopt dat deze verklaring na eventuele gunning door KSA kan worden gevraagd.
104	Juridisch	Vraag 46	In het antwoord op vraag 46 geeft u aan dat in twee gevallen GEEN UEA behoeft te worden ingediend, terwijl wel beroep wordt gedaan op de draagkracht van een andere entiteit. Het UEA geeft onder Deel II C aan dat WEL een UEA moet worden ingediend, er is geen uitzondering indien de andere entiteit een holding is of onderaannemer. Kunt u nogmaals vraag 46 beantwoorden in relatie tot onderdeel Deel II C van de UEA en de daar opgenomen eisen?	Het antwoord van vraag 46 wijzigt niet. De KSA heeft in het Beschrijvend document aangegeven dat in twee gevallen geen UEA hoeft te worden ingediend, als sprake is van een holding/concern en bij een onderaannemer. Na eventuele gunning kan KSA hier aanvullende verklaringen voor vragen zoals opgenomen in Bijlage A2.
105	Inhoud	Nvl 1	In NVI 1 geeft de Ksa aan dat het aantal telefoontjes van spelers op dit moment onduidelijk is. In het prijsformulier dient inschrijver een prijs op te nemen voor het in stand houden van de helpdesk. Wij stellen voor om een fictief aantal calls van de spelers voor de helpdesk te benoemen zodat u een eerlijke vergelijking kan maken tussen de inschrijvers. In de NVI worden aangegeven dat er momenteel 5.000 personen uitgesloten zijn. Ervan uitgaande dat er een kwart van deze spelers één keer per jaar contact opneemt en er ongeveer 100 spelers per maand bellen naar de helpdesk. Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	U kunt uitgaan van in totaal 450 bellers per maand. Ca. 150 van uitgesloten personen, 150 van spelers, 125 van vergunninghouders en 25 van Ksa medewerkers. Deze aantallen kunnen onderling verschuiven. Het aantal vragen zal mogelijk ook zeer ongelijkmatig over de tijd gespreid zijn, met het leeuwendeel in de eerste maanden. Zie ook beantwoording vraag 114.
106	Inhoud	Bijlage 5 - Prijsformulier CRUKS	In het prijzenblad wordt onder het kopje "Transitie / projectkosten" gevraagd naar een prijs voor: inrichting techniek, ter beschikking stellen technisch platform tijdens implementatie, overdracht software en inrichten software omgeving. Welke taken ziet aanbestedende dienst bij deze onderdelen? Op deze manier kunnen leveranciers dezelfde definities hanteren zodat aanbestedende dienst een goede vergelijking kan maken.	Hieronder wordt verstaan alle eenmalige kosten die inschrijver moet maken om Cruks beschikbaar te maken, inclusief de kosten die Inschrijver maakt aan ter beschikking stellen van het platform (incl. beheer en onderhoud daarop) voordat het systeem in gebruik wordt genomen (in de planning staat nu dat 1 september 2020 is de Voorziening CRUKS geaccepteerd zal worden).
107	Inhoud	Bijlage 5 - Prijsformulier CRUKS	Welke kostenposten ziet aanbestedende dienst onder connectiviteit?	De kosten die gemaakt moeten worden voor de aansluitingen en de verbindingen.
108	Inhoud	Bijlage 5 - Prijsformulier CRUKS	Wil aanbestedende dienst alle benoemde rollen in cellen A8 t/m A13 terugzien in de uitwerking bij "Totale raming additief onderhoud"?	Ja, u dient in uw aanbieding alle rollen zoals opgenomen in celen A8 t/m A13 van het prijzenblad op te geven en mee te nemen in de prijs.
109	Juridisch	Verwerkersovereenkomst - artikel 5.5	De KSA heeft in antwoord op vraag 51 aangegeven dat de verantwoordelijke er voor moet zorgdragen dat de gegevens niet onrechtmatig worden verwerkt. Dat klopt en er zijn veel meer verplichtingen waar de verantwoordelijke aan moet voldoen. De verwerker volgt de instructies op van de verantwoordelijke - en als deze dat niet doet overtreedt hij de verwerkersovereenkomst en wordt hij zelf aangemerkt verantwoordelijke. Maar van de verwerker kan niet worden verwacht dat deze de verantwoordelijke wijst op onrechtmatige verwerkingen en ook niet dat alle beveiligingsinbreuken worden gemeld. Op grond van de AVG moet de verwerker alleen inbreuken in verband met persoonsgegevens zoals gedefinieerd in de AVG melden (artikel 9). Het is niet gebruikelijk in de branche om van de verwerker te vragen dat ook dit wordt gemeld. Zoals eerder aangegeven is het datalekken proces van de Inschrijver niet ingericht op het melden van dit soort situaties. Deze clause zou dan dus in de kosten moeten worden verdisconteerd. Vraag: wilt u heroverwegen dit artikel te verwijderen, dan wel daar aan toevoegen: 'die leiden tot Inbreuken in verband met Persoonsgegevens'.	In uw vraag verwijst u naar het antwoord op vraag 51, dat antwoord is gegeven op de vraag over bijstand aan Verwerkingsverantwoordelijke. Uw vraag in deze Nota van Inlichtingen gaat over artikel 5.5. dat de Verwerker verplicht melding te doen van ' onrechtmatige Verwerkingen van Persoonsgegevens of inbreuken op beveiligingsmaatregelen zoals genoemd in het eerste en tweede lid (van artikel 5)' . Deze verplichting is opgenomen omdat KSA inzicht moet hebben in alle onrechtmatige verwerkingen van Persoonsgegevens of inbreuken op de beveiligingsmaatregelen op grond van artikel 33, vijfde lid, van de Verordening. Dit artikel verplicht de Verwerkingsverantwoordelijke om op inzicht te hebben in alle Inbreuken in verband met Persoonsgegevens, met inbegrip van de feiten over de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, de gevolgen daarvan en de genomen corrigerende maatregelen, deze te documenteren, teneinde de toezichthoudende autoriteit in staat te stellen de naleving van de artikelen 33 en 34 te controleren. Uw suggestie wordt niet overgenomen.
110	Juridisch	Bijlage 6a Modelovereenkomst ARBIT 2018 - 7.3	Inschrijver begrijpt dat het van belang is dat de Service levels worden gehaald maar zoals aangegeven in de eerste vragenronde, heeft de clause zoals hij nu is verwoord tot gevolg dat er al een boete kan worden geheven van EUR 25,000 als de leverancier in twee maanden een keer 5 minuten later is met het reageren op een call dan overeengekomen. Dit is niet redelijk en in de branche ook ongebruikelijk. Bovendien ontbreekt er een 'link' met de tabel in artikel 7.3, waarin de betreffende service levels zijn aangegeven en waar staat dat korting wordt gegeven - in plaats een boete. Dit is inconsistent en voldoet niet aan de eis 3.9.C. in de Gids Proportionaliteit dat de aanbestedende dienst een contractmodel integraal toe moet passen. Als de beschikbaarheid van CRUKS van belang is, dan zou dit in de tabel moeten worden aangegeven: Service levels is beschikbaarheid (uit het PVE) (aspirant)geregistreerden: 99,6% Ksa medewerkers : 99,6%, Vergunninghouders: 99,7%. Waarbij dan ook dient te zijn aangegeven welke korting wordt gegeven. Vraag 1: Kunt u de clause aanpassen naar: 'Indien de Prestatie als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Wederpartij twee maanden binnen een aaneengesloten periode van zes maanden niet voldoet aan de hieronder weergegeven service levels, verleent Opdrachtnemer de hieronder weergegeven korting.", waarbij de beschikbaarheidspercentages en korting worden weergegeven in de tabel? Vraag 2: indien u hier niet toe bereid bent kunt u dan de boete verlagen naar 2.500 per geval (of een ander redelijk bedrag) dan wel de woorden 'per geval' verwijderen?	In het programma van eisen, zijn de service levels opgenomen, deze worden verwerkt in de overeenkomst na eventuele gunning. Vraag 1: KSA zal uw suggestie niet geheel overnemen. Wel wil Ksa verduidelijken dat alleen de boete van toepassing is op het niet halen van de service levels voor het beschikbaarheidspercentage en performance. Vraag 2: KSA zal uw suggestie niet overnemen. De hoogte van de boete is reeds uitgelegd. In de stukken is reeds opgenomen dat "De boete wordt niet opgelegd door Opdrachtgever indien Opdrachtgever van mening is dat Wederpartij zich aantoonbaar inspant om de Service Levels te behalen."
111	Juridisch	Bijlage 6a Modelovereenkomst ARBIT 2018 - 2.2	Alle eisen die gelden bij de uitvoering van de opdracht moeten voor alle inschrijvers vooraf precies en helder zijn geformuleerd. Het antwoord van de SKA op vraag 40 duidt er op dat Inschrijver er op zal moeten kunnen vertrouwen dat alle afwijkingen ten opzichte van het Bestek en de overeenkomst zoals aangegeven in de NVI in de stukken worden verwerkt. Mag Inschrijver daar op vertrouwen?	Daar mag u op vertrouwen.
112	Inhoud	G2	In G2 vraagt aanbestedende dienst onder het eerste punt naar een RACI matrix. Betreft dit enkel de implementatieperiode of gaat dit ook over het beheer en de doorontwikkeling?	Dit betreft alleen de implementatieperiode.
113	Inhoud	1e NVI Ksa antwoord op vraag 16	U geeft aan dat Ksa op 20 maart nog een stresstest uitvoert welke wordt gecommuniceerd. Gegadigde stelt voor dat hier nog een korte vragenronde op volgt, alleen voor dit onderwerp. Bent u hiertoe bereid?	Middel een aparte NVI heeft Ksa de uitkomsten van de stresstest op d.d. 27 maart 2020 veronden. De antwoorden op vragen die naar aanleiding van de informatie over de stresstest zijn gesteld treft u onderaan in deze NVI.
114	Inhoud	1e NVI vraag 3. Beschrijvend Document par 1.2	Tijdens de eerste plenaire informatiebijeenkomst is aangegeven dat het voor Ksa nog niet helemaal duidelijk is welke vragen en aantallen er bij de Helpdesk van de Leverancier terechtkomen. Kunt u hier meer duidelijkheid over geven? - Wie (vergunninghouder, Ksa medewerker of speler) belt - Wanneer/in welk geval - Binnen Welke (piek) perioden - Met welke typen vragen En wat zijn de te verwachten hoeveelheden/aantallen?	U kan vooral in het begin een piek van vragen verwachten van alle verschillende partijen: (aspirant) vergunninghouders, spelers, uitgesloten personen en Ksa medewerkers. Na die periode zal het totaal aantal telefoontjes waarschijnlijk afnemen, maar wel afhangen van pieken van evenementen waarop gegokt kan worden. De uitgesloten personen zullen wellicht met vragen komen of ze uit het register gehaald kunnen worden. De spelers hebben wellicht vragen over de werking van CRUKS. De vergunninghouders zouden vragen kunnen hebben over de aansluiting. De Ksa medewerkers hebben functionele vragen en vragen over gebruik van het systeem. Pieken zijn te verwachten tijdens belangrijke evenementen waarop gegokt kan worden. Zie ook de beantwoording van vraag 105

115	Inhoud	1e NVI vraag 3. Beschrijvend Document par 1.2 - Beschrijvend Document par 1.2	Tijdens de eerste plenaire informatiebijeenkomst is aangegeven dat in het geval CRUKS offline is, de spelers hier geen last van zullen ondervinden en het spelaanbod onbelemmerd kan worden afgenomen (Spelers worden omgeleid, soort Workaround). Kunt u dit bevestigen? En sluit dit uit dat de in te richten Helpdesk van Leverancier dan wordt overspoeld door boze spelers ?	Ksa kan bevestigen dat indien CRUKS offline is, de helpdesk van leverancier niet overspoeld wordt met boze spelers. Met de beherende partij en de vergunninghouders zullen er afspraken gemaakt moeten worden hoe er gecommuniceerd wordt bij een storing aan de kant van de beherende partij.
116	Inhoud	Vraag 90 NVI	In vraag 90 van de Nvl geeft aanbestedende dienst aan dat inschrijver de kosten voor de Gemnet aansluiting onderdeel moet laten vormen van de aanbesteding. Inschrijvende partij heeft contact gezocht met KPN over prijsinformatie van een Gemnet aansluiting. KPN kan deze informatie alleen leveren aan overheidsinstanties. Hierdoor is het voor inschrijvende partij niet mogelijk om in een volledige prijsinschatting te maken. Hoe wil aanbestedende dienst hiermee omgaan?	De kosten voor de Gemnet aansluiting hoeven nog niet onderdeel te gaan vormen van de aanbesteding. De koppeling en de planning daarvan zal direct na de gunning i.s.m. de Ksa georganiseerd moeten worden. De kosten hiervoor mogen achteraf gefactureerd worden.
117	Inhoud	Vraag 106 NVI	In vraag 106 van de Nvl hebben wij gevraagd voor een uitleg over de post “Transitie / Projectkosten” op het prijzenblad. Er wordt voor deze post een kostenraming gevraagd voor een aantal onderdelen. Voor de inschrijver is het niet helemaal duidelijk wat de inhoud en verschil is van deze onderdelen. Staat de aanbestedende dienst het toe dat de inschrijver in eigen opdeling maakt van deze post “Transitie / Projectkosten” op een dusdanige manier dat alle transitiekosten gedekt worden?	Bij uw prijsopgave is het van belang dat u alle kosten meeneemt die nodig zijn om hetgeen gevraagd wordt in de transitie te realiseren. Wanneer u een andere opdeling maakt van de kostenopgave dan is dit toegestaan zolang alle werkzaamheden en kosten maar zijn opgenomen.
118	Contract	Goedkeurende accountantsverklaring	Voor financiële draagkracht vraagt u een goedkeurende accountantsverklaring over de afgelopen 2 boekjaren. Wij zijn niet controleplichtig en er heeft daarom geen accountantscontrole plaatsgevonden. Is het afdoende om een samenstellingsverklaring zonder continuïteitsparagraaf van onze accountant te overhandigen?	Het is akkoord om in dat geval een samenstellingsverklaring te overleggen wel kan Ksa bij gunning verzoeken om een verklaring van een accountant dat geen gerede twijfel bestaat ten aanzien van de continuïteit van de werkzaamheden van de rechtspersoon.
119	Contract	ISO 14001	U vraagt van de opdrachtnemer een ISO 14001 certificaat ter borging van de eis om een energiezuinig datacentrum te gebruiken. Dient hiertoe de opdrachtnemer zelf gecertificeerd te zijn, of is het afdoende als we de applicatie op Azure hosten en het certificaat van Microsoft presenteren?	U dient te beschikken over laatste versie van een geldig 14001 certificaat of een milieumanagementsysteem waaruit blijkt dat de Inschrijver de volgende zaken heeft geborgd: energiezuinig datacenter. De scope van het certificaat dient minimaal de datacenterdiensten te betreffen.
120	Contract	Stress test	Het programma van eisen vraagt om een oplossing met een maximale response tijd van 0,5s. Uit uw load test blijkt dat dit met de geteste configuratie niet gehaald wordt. Verwacht u dat de hosting bij opdrachtnemer betere resultaten behaalt? Of zijn deze hoge response tijden alleen behaald bij een hoger dan te verwachten load?	Ja, KSA verwacht dat de omgeving van inschrijver betere resultaten haalt dan de door Ksa tijdelijk opgezette testomgeving. Ksa heeft ook de specificatie en instellingen van de testomgeving vermeld. De 500 ms response tijd wordt overigens ook met deze testomgeving reeds in belangrijke mate gehaald. Je ziet alleen een piek aan het begin, maar dat is gevolg van het opstarten. Bij de laatste test (500 gebruikers) zien we alleen veel fluctuatie.
121	Contract	Beschikbaarheid helpdesk	Inschrijver is van mening dat de 30-seconden regel niet reëel is. Tijdens kantooruren is Inschrijver telefonisch goed bereikbaar. Buiten kantooruren kan Inschrijver niet garanderen dat zij binnen 30 seconden beschikbaar is. Inschrijver begrijpt dat problemen met het systeem zeer urgent kunnen zijn, maar stelt voor dat geautoriseerde contactpersonen in ieder geval binnen 5 minuten beschikbaar zijn. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	We gaan ervan uit dat u refereert aan eis 87: deze eis geldt ter verduidelijking 24*7 voor de groep vergunninghouders en tijdens kantooruren voor KSA medewerkers. Voor (aspirant) geregistreerden en bij storingen (ook voor vergunninghouders) geldt dat zij bij grote drukte middels een boodschap worden geïnformeerd over de grote drukte op dat moment en/of de storing.
122	Proces	Doorlooptijden	Ksa heeft de termijn verlengd waarop de inschrijving ingeleverd moet zijn naar 16 april 10 uur. Betekent dit ook dat alle andere termijn 14 dagen in de tijd naar achteren schuiven?	Ja dit is inderdaad correct. Alle termijn en tijdstippen schuiven met 14 dagen. De datum en tijdstippen waarop de presentaties verwacht worden zullen we zo spoedig mogelijk bekend maken, inclusief de wijze waarop Ksa dit gaat doen gezien de huidige omstandigheden.